

## **KANTOORKLACHTENREGELING JUKEMA VAN KEEKEN** (behorende bij artikel 6.28 van de Verordening op de advocatuur)

### **Artikel 1 begripsbepalingen**

In deze kantoorklachtenregeling wordt verstaan onder:

- klacht: iedere schriftelijke uiting van ongenoegen van of namens de cliënt jegens de advocaat of de onder diens verantwoordelijkheid werkzame personen over de totstandkoming en de uitvoering van een overeenkomst van opdracht, de kwaliteit van de dienstverlening of de hoogte van de declaratie, niet zijnde een klacht als bedoeld in paragraaf 4 van de Advocatenwet;
- klager: de cliënt of diens vertegenwoordiger die een klacht kenbaar maakt;
- klachtenfunctionaris: de advocaat die is belast met de afhandeling van de klacht;

### **Artikel 2 toepassingsbereik**

Deze kantoorklachtenregeling is van toepassing op iedere overeenkomst van opdracht als omschreven in de toepasselijke algemene voorwaarden tussen de deelnemer(s) van het samenwerkingsverband Jukema Van Keeken en de cliënt.

De deelnemer (hierna te noemen: behandelend advocaat) draagt zorg voor de klachtenafhandeling conform de klachtenregeling.

### **Artikel 3 doelstellingen**

Deze kantoorklachtenregeling heeft tot doel:

- a. het vastleggen van een procedure om klachten van cliënten binnen een redelijke termijn op een constructieve wijze af te handelen;
- b. het vastleggen van een procedure om de oorzaken van klachten van cliënten vast te stellen;
- c. behoud en verbetering van bestaande relaties door middel van goede klachtenbehandeling;
- d. medewerkers te trainen in cliëntgericht reageren op klachten;
- e. verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening met behulp van klachtbehandeling en klachtanalyse.

### **Artikel 4 informatie bij aanvang dienstverlening**

1. Deze kantoorklachtenregeling is openbaar gemaakt. De behandelend advocaat wijst de cliënt voor het aangaan van de overeenkomst van opdracht erop dat het kantoor een kantoorklachtenregeling hanteert en dat deze van toepassing is op de dienstverlening.
2. De deelnemers van Jukema Van Keeken hebben in hun opdrachtbevestiging opgenomen bij welke onafhankelijke partij of instantie een klacht die na behandeling niet is opgelost kan worden voorgelegd ter verkrijging van een bindende uitspraak.

### **Artikel 5 interne klachtprocedure**

1. Indien een cliënt het kantoor benadert met een klacht, dan wordt de klacht doorgeleid naar de andere advocaat van het samenwerkingsverband Jukema Van Keeken, die daarmee optreedt als klachtenfunctionaris.

2. De klachtenfunctionaris stelt degene over wie is geklaagd in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht en stelt de klager in de gelegenheid een toelichting te geven op de klacht.
3. De klachtenfunctionaris tracht samen met de klager en degene over wie is geklaagd tot een oplossing te komen.
4. De klachtenfunctionaris handelt de klacht af binnen vier weken na ontvangst van de klacht of doet met opgave van redenen mededeling aan de klager over afwijking van deze termijn met vermelding van de termijn waarbinnen wel een oordeel over de klacht wordt gegeven.
5. De klachtenfunctionaris stelt de klager schriftelijk op de hoogte van het oordeel over de gegrondheid van de klacht, al dan niet vergezeld van aanbevelingen.
6. Indien de klacht naar tevredenheid is afgehandeld, ondertekenen de klager en de klachtenfunctionaris het schriftelijk oordeel over de gegrondheid van de klacht.
7. Klachten als bedoeld in artikel 1 van deze kantoorklachtenregeling die na behandeling niet zijn opgelost, kunnen worden voorgelegd aan de bevoegde rechter.

#### **Artikel 6 geheimhouding en kosteloze klachtbehandeling**

1. De klachtenfunctionaris en degene over wie is geklaagd nemen bij de klachtbehandeling geheimhouding in acht.
2. De klager is geen vergoeding verschuldigd voor de kosten van de behandeling van de klacht.

#### **Artikel 7 verantwoordelijkheden**

1. De klachtenfunctionaris is verantwoordelijk voor de tijdige afhandeling van de klacht.
2. De klachtenfunctionaris houdt de klager op de hoogte over de afhandeling van de klacht.
3. De klachtenfunctionaris houdt het klachtdossier bij.

#### **Artikel 8 klachtregistratie**

1. De klachtenfunctionaris registreert de klacht met daarbij het klachtonderwerp.
2. Een klacht kan in meerdere onderwerpen worden ingedeeld.